

**PROFESIONALISME KINERJA PERANGKAT KELURAHAN DALAM  
MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK**

(Studi Kasus di Kelurahan Bolong Kecamatan Karanganyar Kabupaten  
Karanganyar Tahun 2013)

**NASKAH PUBLIKASI**

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Guna Mencapai Derajat  
Sarjana S-1

Pendidilam Pancasila dan Kewarganegaraan



Diajukan oleh:

**EMI NIMASTUTI**

**A220100023**

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
TAHUN 2014**



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 – Pabelan, Kartasura Telp (0271) 717417 Fax: 715448 Surakarta 57102

**Surat Persetujuan Artikel Publikasi Ilmiah**

Yang bertanda tangan di bawah ini Pembimbing skripsi/tugas akhir:

Nama : Drs. Achmad Muthali'in, M.Si

NIK : 406

Telah membaca dan mencermati naskah artikel publikasi ilmiah, yang merupakan ringkasan skripsi tugas akhir dari mahasiswa:

Nama : Emi Nimastuti

NIM : A220100023

Fakultas/Jurusan : FKIP/PPKn

Judul Skripsi :

**PROFESIONALISME KINERJA PERANGKAT KALURAHAN  
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus di  
Kalurahan Bolong Kecamatan Karanganyar Kabupaten Karanganyar  
Tahun 2013)**

Naskah artikel tersebut, layak dan dapat disetujui untuk dapat dipublikasikan.

Demikian persetujuan ini dibuat, semoga dapat dipergunakan seperlunya.

Surakarta, 03 Maret 2014

Pembimbing,

Drs. Achmad Muthali'in, M.Si

NIK: 406

# **PROFESIONALISME KINERJA PERANGKAT KELURAHAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK**

(Studi Kasus Di Kelurahan Bolong Kecamatan Karanganyar Kabupaten  
Karanganyar Tahun 2013)

Emi Nimastuti<sup>1</sup>, Achmad Muthali'in<sup>2</sup>,

<sup>1</sup>Mahasiswa Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan

<sup>2</sup>Staf Pengajar UMS Surakarta

## **ABSTRAK**

*Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan profesionalisme kinerja perangkat Kelurahan Bolong Kecamatan Karanganyar Kabupaten Karanganyar dalam memberikan pelayanan publik berikut kendala dan solusinya.*

*Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan teknik wawancara, observasi, dan telaah dokumen atau arsip. Teknik untuk menguji validitas atau keabsahan data dilakukan dengan cara triangulasi, khususnya triangulasi sumber data dan triangulasi teknik pengumpulan data. Analisis data dilakukan dengan menerapkan model analisis interaktif melalui proses pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan*

*Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) perangkat Kelurahan sudah melaksanakan kinerja secara profesional terbukti dengan setiap pelayanan yang diajukan masyarakat segera ditindaklanjuti dan dapat selesai tepat waktu, 2) walaupun sudah berusaha memberikan pelayanan secara optimal namun masih terdapat kendala dalam memberikan pelayanan yang muncul dari perangkat Kelurahan sendiri yaitu masih kurangnya keterampilan dalam mengoperasikan komputer dan kelengkapan sarana dan prasarana untuk mendukung pelayanan yang masih kurang, selain itu kendala juga muncul dari masyarakat yang belum memahami prosedur pelayanan di kelurahan sehingga pelayanan yang diajukan tidak dapat segera ditindaklanjuti karena masih kurangnya persyaratan yang dibawa, dari pemerintah menyangkut penyaluran personil PNS yang minim serta keterbatasan dana APBD, 3) solusi untuk mengatasi kendala profesionalisme perangkat Kelurahan dalam memberikan pelayanan publik yaitu dengan cara meningkatkan kemampuan perangkat yang belum terampil dalam mengoperasikan komputer, kepala Kelurahan sebagai pimpinan harus bersikap lebih tegas dalam memberikan instruksi kepada perangkatnya agar meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan, serta mengusahakan perbaikan fasilitas dan sarana dan prasarana di kantor Kelurahan.*

*Kata kunci: kelurahan, profesionalisme, pelayanan publik.*

## **A. PENDAHULUAN**

Setiap manusia yang bekerja dituntut untuk bisa memiliki sikap profesionalisme. Profesionalisme merupakan perpaduan antara kompetensi dan karakter yang menunjukkan adanya tanggung jawab moral. Khususnya untuk profesi di bidang pelayanan publik, profesionalisme haruslah dijunjung tinggi demi tercapainya kepuasan masyarakat. Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat (Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2004).

Salah satu instansi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan publik adalah kelurahan. Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten/kota dalam wilayah kerja kecamatan (Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 Pasal 1). Kelurahan dibentuk untuk meningkatkan pelayanan masyarakat dan melaksanakan fungsi-fungsi pemerintahan di perkotaan dalam rangka mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu dibutuhkan profesionalisme kinerja perangkat kelurahan dalam memberikan pelayanan masyarakat yang merupakan bagian dari pelayanan publik. Namun realita yang terjadi di lapangan banyak kasus yang menunjukkan perangkat kelurahan belum menjalankan tugas dan kewenangan yang dimiliki secara profesional. Diantaranya masih banyak pungutan liar dalam kepengurusan dokumen kependudukan masyarakat, kinerja perangkat kelurahan yang tidak maksimal karena sering mangkir dan melakukan aktivitas lain tidak sesuai tugasnya.

Berdasarkan permasalahan tersebut serta pengalaman peneliti saat menggunakan jasa pelayanan di Kelurahan Bolong pelayanan yang diberikan lama dikarenakan perangkat kurang terampil dalam menggunakan komputer, penulis sebagai mahasiswa program studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan tertarik untuk melakukan penelitian berkaitan profesionalisme kinerja perangkat kelurahan dalam memberikan pelayanan publik, karena hal tersebut erat kaitannya dengan kurikulum program studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan (PPKn) Fakultas Keguruan dan

Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS) pada mata kuliah Pemerintahan Daerah.

Selain itu juga erat kaitannya dengan kurikulum Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan (PPKn) yang diajarkan di SMP kelas IX semester I (ganjil) dengan Standar Kompetensi Memahami Pelaksanaan Otonomi Daerah, yang menjelaskan pelaksanaan pemerintahan daerah di wilayah kecamatan, kelurahan, dan desa. Oleh karena itu dipandang cukup penting untuk mengadakan penelitian tentang “Profesionalisme Kinerja Perangkat Kelurahan dalam Memberikan Pelayanan Publik (Studi Kasus di Kelurahan Bolong Kecamatan Karanganyar Kabupaten Karanganyar Tahun 2013)”.

## **B. LANDASAN TEORI**

Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota dalam wilayah kerja kecamatan (PP No. 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan Pasal 1). Kelurahan dibentuk untuk meningkatkan pelayanan masyarakat dan melaksanakan fungsi-fungsi pemerintahan di perkotaan dalam rangka mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat (Penjelasan Umum PP No. 73 Tahun 2005). Pemerintah kelurahan adalah kepala kelurahan dan perangkat elurahan sebagai unsur penyelenggara pemerintah kelurahan. Pemerintah kelurahan mempunyai fungsi, antara lain: 1) Pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan, 2) Pemberdayaan masyarakat, 3) Pelayanan masyarakat, 4) Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, dan 5) Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum (PP No. 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan Pasal 5).

Salah satu fungsi kelurahan adalah memberikan pelayanan masyarakat yang merupakan bagian dari pelayanan publik. Pelayanan masyarakat yang dibutuhkan di kelurahan yaitu berkaitan dengan administrasi kependudukan yang meliputi data-data dan dokumen kependudukan, serta legalisasi surat-surat yang dibutuhkan warga. Perangkat kelurahan yaitu sekretaris kelurahan dan seksi sebanyak-banyaknya empat seksi serta jabatan fungsional (PP No. 73 Tahun 2005 Pasal 6). Perangkat kelurahan bertugas untuk membantu lurah

dalam melaksanakan fungsi kelurahan, yaitu menyelenggarakan pelayanan masyarakat yang merupakan bagian dari pelayanan publik. Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat (Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003). Untuk mengetahui pelayanan yang diterima masyarakat, maka dibutuhkan informasi mengenai kinerja perangkat kelurahan dalam memberikan pelayanan publik. Dengan mengamati kinerja, dapat diketahui hasil yang ditunjukkan dalam pekerjaan yang dilakukan.

Profesionalisme merupakan kepiawaian atau keahlian dalam mengoptimalkan ilmu pengetahuan, *skill*, waktu, tenaga, sumber daya, serta sebuah strategi pencapaian yang bisa memuaskan semua bagian/elemen. Kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan (Rivai dkk., 2008:15). Profesionalisme kinerja perangkat kelurahan menunjukkan pencapaian hasil kerja yang maksimal sesuai tugas dan kewajiban yang diberikan. Kinerja perangkat kelurahan dapat dikatakan profesional apabila pelayanan yang diberikan sesuai prinsip pelayanan publik.

Berdasarkan kajian teori di atas, maka dapat disimpulkan indikator profesionalisme kinerja perangkat kelurahan dalam memberikan pelayanan publik yaitu sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik meliputi: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, keramahan, kesopanan, dan kenyamanan dalam pelayanan yang diselenggarakan.

### **C. METODE PENELITIAN**

Tempat penelitian ini di Kelurahan Bolong Kecamatan Karanganyar Kabupaten Karanganya. Tahap-tahap pelaksanaan penelitian ini dilakukan

selama empat bulan, yaitu sejak bulan Desember 2013 sampai dengan bulan Maret 2014. Jenis data penelitian ini adalah kualitatif. Sumber data penelitian ini adalah kepala Kelurahan, perangkat Kelurahan yang terdiri dari staf dan koordinator lingkungan, masyarakat pengguna jasa Kelurahan yang terdiri dari ibu-ibu PKK, muda-mudi, dan tokoh masyarakat (Ketua RT). Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik untuk mengetahui keabsahan data dengan triangulasi sumber data dan triangulasi teknik pengumpulan data. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis model interaktif, yaitu berupa pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan atau verifikasi (Sugiyono, 2008:247). prosedur penelitian terdiri dari tahap pra lapangan, kegiatan lapangan, analisis data dan tahap penulisan laporan (Moleong, 2004:127-148).

#### **D. HASIL PENELITIAN**

Profesionalisme kinerja perangkat Kelurahan Bolong dalam memberikan pelayanan publik. Dalam melakukan pengamatan terhadap kinerja perangkat Kelurahan didasarkan pada indikator yang telah ditentukan sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa setiap pelayanan yang diajukan masyarakat di Kelurahan segera ditindaklanjuti tanpa menunda-nunda pelayanan, teknis administrasi prosedur pelayanan disampaikan tidak hanya di kantor, namun staf koordinator lingkungan juga melakukan pembinaan di setiap dusun saat pertemuan RT/RW, setiap surat yang dibuat oleh perangkat Kelurahan dapat diterima secara akurat dan terjaga keamanannya, tugas yang diperintahkan oleh kepala Kelurahan kepada perangkat untuk memberikan pelayanan dan menyelesaikan persoalan dokumen kependudukan yang mengalami kerumitan dibantu diselesaikan oleh perangkat Kelurahan, tidak ada perangkat yang bolos kerja tanpa keterangan, saat kantor buka sudah ada perangkat yang siap melayani walaupun belum semua perangkat hadir,

kenyamanan saat pelayanan sudah berusaha diciptakan tidak hanya tersedianya lingkungan yang bersih dan rapi tetapi juga dengan keramahan dan kesopanan saat memberikan pelayanan kepada masyarakat serta pemberian pelayanan secara ikhlas.

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka dapat disimpulkan bahwa perangkat Kelurahan Bolong sudah melaksanakan tugas dalam memberikan pelayanan publik secara professional, namun masih terdapat kendala dalam pelaksanaannya.

Kendala profesionalisme kinerja perangkat Kelurahan Bolong dalam memberikan pelayanan publik. Hasil penelitian terhadap kinerja perangkat Kelurahan dalam memberikan pelayanan publik menunjukkan bahwa kendala dalam pelayanan muncul dari perangkat Kelurahan sendiri dan juga dari masyarakat pengguna jasa Kelurahan di antaranya:

- a. Masih adanya perangkat Kelurahan yang belum terampil dalam menggunakan komputer sehingga pelayanan masyarakat kadang terhambat, sistem informasi dari kabupaten sering terlambat tiba di Kelurahan karena kurangnya koordinasi antara Kelurahan dengan kecamatan, kurangnya ketelitian perangkat Kelurahan saat membuat surat sehingga kadang terjadi ketidakakuratan data, kurangnya kesadaran perangkat untuk datang tepat waktu karena tidak ada instruksi secara tegas dari kepala Kelurahan untuk datang tepat waktu, adanya perangkat yang berwatak keras sehingga sulit untuk bersikap ramah kepada warga, sumber pendapatan Kelurahan hanya dari APBD sehingga untuk melakukan perbaikan sarana dan prasarana di Kelurahan hanya dapat mengajukan permohonan ke pemerintah untuk realisasinya belum dapat dipastikan.
- b. Kendala dari masyarakat yaitu kurangnya pemahaman mengenai persyaratan yang dibutuhkan saat menggunakan pelayanan, sehingga saat tiba di Kelurahan tidak dapat segera ditindaklanjuti karena persyaratan yang masih kurang, informasi yang disampaikan oleh staf Kelurahan melalui pembinaan saat pertemuan RT/RW tidak diketahui masyarakat karena warga tidak menghadiri pertemuan tersebut, masyarakat kurang peduli terhadap



dokumen yang dimiliki saat mendapatkan arsip yang asli dari kecamatan tidak menyerahkan arsipnya kepada Kelurahan sehingga kelurahan tidak mempunyai arsip dokumen penduduk.

- c. Kendala dari pemerintah yaitu penyaluran PNS ke kelurahan tidak sesuai dengan jumlah masyarakat yang dilayani, sehingga kelurahan mengangkat tenaga honorer yang kemampuan dalam memberikan pelayanan tentu berbeda dengan PNS.

Berdasarkan hasil penelitian yang dipaparkan di atas dapat disimpulkan bahwa kendala profesionalisme perangkat Kelurahan dalam memberikan pelayanan publik muncul dari perangkat sendiri dan juga dari masyarakat pengguna jasa Kelurahan. Oleh karena itu dibutuhkan solusi untuk mengatasi kendala tersebut.

Solusi untuk mengatasi kendala profesionalisme kinerja perangkat Kelurahan Bolong dalam memberikan pelayanan publik. Hasil penelitian terhadap solusi untuk mengatasi kendala profesionalisme kinerja perangkat Kelurahan yaitu perangkat yang belum terampil dalam menggunakan komputer harus belajar baik secara otodidak maupun kursus mandiri agar pelayanan surat-menyurat yang diajukan masyarakat tidak terhambat, koordinasi antara Kelurahan dengan kecamatan harus lebih ditingkatkan agar informasi dari kabupaten tidak terlambat tiba di Kelurahan, saat membut surat diperlukan kecermatan dan ketelitian perangkat dan kepala kelurahan sehingga tidak terjadi kesalahan dalam pembuatan surat, kepala Kelurahan harus bersikap tegas dalam menginstruksikan perangkatnya untuk datang dan pulang sesuai jam kerja atau dengan membuat tata tertib secara tertulis mengenai kewajiban dan sanksi yang diberikan apabila dilanggar, mengoptimalkan dana dari APBD untuk perbaikan dan pengadaan fasilitas yang masih kurang untuk mendukung pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Sedangkan kepada masyarakat dihimbau agar mengikuti setiap pembinaan yang dihadiri perangka Kelurahan agar tidak ketinggalan informasi mengenai prosedur kepengurusan dokumen kependudukan.

## **E. KESIMPULAN**

1. Perangkat Kelurahan Bolong sudah melaksanakan tugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, terbukti sudah dilaksanakannya prinsip pelayanan publik sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
2. Walaupun perangkat Kelurahan Bolong sudah melaksanakan tugas secara profesional, namun masih terdapat kendala dalam memberikan pelayanan publik. Kendala profesionalisme kinerja perangkat Kelurahan Bolong dalam memberikan pelayanan publik diantaranya muncul dari perangkat Kelurahan sendiri karena keterampilan yang masih kurang, dari masyarakat pengguna jasa Kelurahan karena kurang memahami prosedur pelayanan di Kelurahan, dari pemerintah menyangkut penyaluran personil PNS yang minim serta keterbatasan dana APBD sehingga kelengkapan sarana dan prasarana dan masih kurang.
3. Solusi untuk mengatasi kendala profesionalisme kinerja perangkat Kelurahan Bolong yaitu dilakukan terhadap perangkat Kelurahan untuk meningkatkan keterampilan dalam memberikan pelayanan, kepada masyarakat untuk berperan aktif dalam mengikuti kegiatan yang diselenggarakan Kelurahan agar tidak ketinggalan informasi mengenai prosedur pelayanan di Kelurahan, dan untuk pemerintah agar menyalurkan jumlah PNS sesuai kebutuhan Kelurahan serta segera merealisasikan permohonan anggaran Kelurahan yang bersifat penting karena untuk kelancaran pelayanan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus dkk. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Herdiansyah. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI. 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI. 2004. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Moleong, Lexy J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakaarya.
- Republik Indonesia. 2005. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan*. Jakarta: Sekretariat Negara
- Republik Indonesia. 2012. *Permendagri Nomor 13 Tahun 2012 tentang Monografi Desa dan Kelurahan*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. 1999. *Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang pokok-pokok kepegawaian*. Jakarta: Sekretariat Negara
- Republik Indonesia. 2006. *Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*. Jakarta: Sekretariat Negara
- Rivai, Veithzal dkk. 2008. *Performance Appraisal*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta